

FAQ: Paketreselagens tillämpning i frågor som rör Covid-19

Vi befinner oss i en situation som saknar motstycke i historien och som slagit mycket hårt mot resebyråer och arrangörer. I princip har hela världen varit stängd och resande omöjligt. När länder nu börjar lätta på de restriktioner som införts på grund av pandemin, uppkommer frågor om konsumenters rättigheter och reseföretagens skyldigheter.

När det gäller resetjänster som inte ingår i en paketresa får dessa frågor lösas genom tillämpning av allmänna avtalsrättsliga principer och tillämplig konsumentskyddslagstiftning. Som utgångspunkt när en resebyrå förmedlat en tjänst, t.ex. en flygbiljett eller ett hotell, är resebyrån inte part i avtalet utan kunden ska hänvisas till leverantören.

Rättigheter och skyldigheter beträffande paketresor får lösas genom tillämpning av paketreselagen, vilken bygger på EU-direktiv 2015/2302 om paketresor och sammanlänkade researrangemang.

Nedanstående exempel besvaras som huvudregel utifrån paketresekontrakt som träffats innan Covid 19-krisen. För paketreseavtal som träffats efter det att krisen inletts, kan samma bedömning vara aktuell. Dock kan många frågor, t.ex. en begränsning av tjänster jämfört med vad som avtalats, lösas genom tydlig information till resenären om vad denne kan förvänta sig av paketresan, innan avtal sluts. Det är vidare viktigt att resenären uppmanas att teckna en reseförsäkring som täcker pandemier.

Observera att dessa FAQ är avsedda att ge arrangörer och resebyråer en allmän vägledning i vissa frågor och kan inte användas som specifik rådgivning i enskilda fall. Det är vidare viktigt att ha i åtanke att de riktlinjer som ges nedan utgör SRF:s tolkning av lagstiftningen. Paketreselagen infördes 2018 och har ännu inte prövats av domstol i någon större utsträckning. Detta innebär att det föreligger en stor osäkerhet om hur lagen kommer att tillämpas i olika situationer.

Allmänt om paketreselagen

De vanligaste frågeställningarna rörande paketresor kommer att avse ändringar i paketresa, inställande eller avbokning av paketresa eller att tjänster som ingår i paketresa inte utförts eller varit felaktiga. Dessutom kan bestämmelserna om resenärens rätt att överlåta en paketresa och arrangörens skyldighet att ge assistans aktualiseras.

När det gäller ändringar i avtalet är huvudregeln att en arrangör endast får göra ändringar i avtalet om denna rätt förbehållits i villkoren, ändringarna är obetydliga och arrangören informerar resenären om ändringarna. SRF:s villkor för paketresor innehåller ett sådant förbehåll.

Om en arrangör på grund av omständigheter utanför dennes kontroll tvingas ändra väsentlig del av en paketresa, måste arrangören informera resenären om ändringarna samt om resenärens rätt att häva avtalet och erhålla återbetalning.

En resenär har alltid rätt att avboka en paketresa, mot en skälig avbokningskostnad.

Paketreselagen innehåller ett undantag från skyldigheten för resenären att betala avbokningsavgift. Om oundvikliga och extraordinära omständigheter uppkommer på resmålet för en paketresa eller i

dess omedelbara närhet och som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan har resenären rätt att avboka resan och få tillbaka de pengar som betalats för resan.

Om en paketresa inte genomförs i enlighet med avtalet har resenären rätt till prisavdrag och kan även ha rätt till skadestånd.

En avrådan från behörig myndighet (i Sverige Utrikesdepartementet, UD) från icke nödvändiga resor till resmålet utgör en sådan omständighet som ger kunden rätt att avboka med stöd av undantaget.

Av paketreselagen framgår vidare att det är arrangören som ansvarar för genomförandet av samtliga tjänster som ingår i paketresan samt anges hur situationer där tjänster avviker från avtalet ska lösas.

En resenär har rätt att överlåta en paketresa före avresa.

Om en resenär får problem på resmålet har arrangören en skyldighet att ge resenären assistans, t.ex. genom att ge information om lokal sjukvård, lokala myndigheter och konsulär assistans. Arrangören ska vidare hjälpa resenären att, vid behov, hitta alternativa resetjänster.

Exempel på olika generella situationer

A. De tjänster som ingår i paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet eller kan genomföras med mindre ändringar.

1. UD avråder inte från resor till resmålet

- Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift i enlighet med villkoren.
- Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.

2. UD avråder från resor till resmålet

- Resenären har rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
- Resenären har inte rätt till ytterligare ersättning.

3. UD avråder inte från resor till resmålet, men resenärens hemland ställer krav på 14 dagars karantän vid återkomst till landet.

- Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift i enlighet med villkoren.
- Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.
- Paketreselagens bestämmelser om rätt att avboka kostnadsfritt är inte tillämplig på denna situation eftersom det inte är fråga om oundvikliga och extraordinära omständigheter *på resmålet*.

4. UD avråder inte från resor till resmålet. Enligt nationella riktlinjer bör personer över en viss ålder eller med specifika medicinska besvär inte resa.

- Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift i enlighet med villkoren.
 - Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.
 - Paketreselagens bestämmelser om rätt att avboka kostnadsfritt är inte tillämplig på denna situation eftersom det inte är fråga om oundvikliga och extraordinära omständigheter *på resmålet*, då relevant myndighet inte avråder från resor.
 - Resenär som är orolig för att resa med hänsyn till dennes personliga omständigheter bör vända sig till sitt försäkringsbolag.
5. UD avråder inte från resor till resmålet, men destinationen stänger gränser för alla nationaliteter.
- Eftersom arrangören inte kan transportera någon resenär till resmålet kan paketresan inte genomföras i enlighet med avtalet.
 - Resenären har rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
 - Resenären har inte rätt till ytterligare ersättning.
6. UD avråder inte från resor till resmålet, men destinationen stänger gränser för vissa nationaliteter.
- Paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet. Att en resenär inte kan delta i resan, beror på att denne tillhör en viss nationalitet, dvs en omständighet som är hänförlig till resenären.
 - Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift enligt villkoren.
 - Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.
 - Resenären har inte rätt till ytterligare ersättning.
- B. De tjänster som ingår i paketresan kan inte genomföras i enlighet med avtalet, eller kan inte genomföras utan väsentliga ändringar**
1. UD avråder från resor till resmålet.
- Resenären har rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
2. UD avråder inte från resor till resmålet.

- Resenären och arrangören kan komma överens om ändringar i paketresan och har om paketresan därmed blir sämre än avtalat, även rätt till prisavdrag. Om resenären inte accepterar ändringarna har resenären rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
- Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.

C. De tjänster som ingår i paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet, utan väsentliga ändringar, men lokala restriktioner medför att restauranger, turistattraktioner etc. på resmålet är stängda. UD avråder inte från resor till resmålet.

- Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift i enlighet med villkoren.
- Om de lokala restriktionerna innebär att tillvaron på resmålet väsentligt begränsas och att infrastruktur, restauranger och turistattraktioner på resmålet är stängda, kan inte paketresan genomföras i enlighet med avtalet och resenären har rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
- Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.

D. Arrangören kan genomföra paketresan i enlighet med avtalet.

1. Resmålet kräver ett hälsointyg beträffande Covid-19 för alla inkommande resenärer.
 - Paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet.
 - Arrangören ska informera resenären om hälsobestämmelser, men det är resenären som ansvarar för att hälsoformaliteter är uppfyllda och att denne har nödvändiga intyg.
 - Resenären har rätt att avboka resan mot avbokningsavgift i enlighet med villkoren.
 - Resenären har rätt att överlåta resan till annan deltagare som uppfyller eventuella villkor.
2. Lokala myndigheter utför Covid-19 tester på inresande personer
 - Paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet.
 - Arrangören ska informera resenären om att tester kommer att genomföras.
 - Arrangören kan fullgöra paketresan i enlighet med avtalet. Det är resenären som ansvarar för att uppfylla eventuella inresebestämmelser. Huruvida en resenär klarar testet eller inte är inte arrangörens ansvar. Arrangören har dock en skyldighet att ge resenären assistans. Eventuella kostnader för t.ex. karantän, ny hemresa osv ansvarar resenären för.
 - Resenären hänvisas till sitt försäkringsbolag.

3. Ett kryssningsrederi genomför Covid-19 tester innan ombordstigning tillåts.
 - Paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet.
 - Arrangören ska informera resenären om att tester kommer att genomföras.
 - Huruvida en resenär klarar testet eller inte är inte arrangörens ansvar. Arrangören har dock en skyldighet att ge resenären assistans. Eventuella kostnader för t.ex. karantän, ny hemresa osv ansvarar resenären för.
 - Resenären hänvisas till sitt försäkringsbolag.
4. Covid-19 tester genomförs på flygplatsen innan resenärer tillåts gå ombord på flygplan.
 - Paketresan kan genomföras i enlighet med avtalet.
 - Arrangören ska informera resenären om att tester kommer att genomföras.
 - Huruvida en resenär klarar testet eller inte är inte arrangörens ansvar. Arrangören har dock en skyldighet att ge resenären assistans. Eventuella kostnader för t.ex. karantän, ny hemresa osv ansvarar resenären för.
 - Resenären bör hänvisas till sitt försäkringsbolag.
5. Tillgängligheten till faciliteter på ett hotell är begränsade
 - I princip kan arrangören genomföra resan i enlighet med avtalet. Att vissa faciliteter är begränsade eller stängda medför att resenären har rätt till prisavdrag, men medför inte automatiskt att resenären har rätt att avboka resan. En bedömning måste göras i det varje enskilt fall. Härvid bör bl.a. följande beaktas:
 - Till hur stor del är tillgängligheten begränsad? Utgör berörda faciliteter en väsentlig del av paketresan, t.ex. SPA-avdelning på en SPA-resa, golfbana på en golfresa osv.
 - Resenären har rätt att överlåta paketresan till annan person som uppfyller eventuella villkor.
 - Om faciliteterna på hotellet är begränsade till en sådan grad att paketresan inte kan anses fullgjord i enlighet med avtalet, har resenären rätt att avboka resan och erhålla full återbetalning.
6. Lokala myndigheter på resmålet inför hälsorestriktioner, såsom t.ex. skyldighet att bära ansiktsmask på offentliga platser eller hålla visst avstånd i offentliga miljöer.
 - Arrangören kan genomföra resan i enlighet med avtalet
 - De lokala restriktionerna medför inte rätt för resenären att avboka kostnadsfritt.

- Resenären har rätt att överlåta paketresan till annan person som uppfyller eventuella villkor.

E. Resor bokade med vetskap om Covid-19

- För att resenär ska ha rätt att avboka en resa ska det föreligga oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet. En omständighet som var känd vid tidpunkten för bokningen kan inte anses oundviklig. För resor bokade efter det att Covid-19 pandemin var känd, t.ex. efter att ett land som varit stängt åter öppnat upp gränserna, har en resenär som huvudregel inte rätt att avboka kostnadsfritt om inte detta särskilt avtalats mellan parterna.

F. Hur långt innan avresa har resenär rätt att avboka om UD avråder

- En resenär som vill avboka utan att betala avbokningsavgift ska bevisa att det föreligger sådana omständigheter på resmålet vid tidpunkten för avbokningen. Om UD avråder anses normalt sett sådana omständigheter föreligga. Om avrådan gäller tills vidare, går det inte med bestämdhet att säga hur länge denna avrådan gäller. I dessa fall bör resenären ha rätt att avboka en paketresa inom 14 dagar före avresa. Även i de fall UD har satt en bestämd tid för avrådan som sträcker sig längre fram i tiden, gör departementet en löpande bedömning av läget och en sådan avrådan kan hävas i förtid om omständigheterna ändras. Även i dessa fall anser vi att resenär har rätt att avboka kostnadsfritt inom 14 dagar före avresa.